

平成28年度但馬地域消費生活相談状況

特徴

☆受付件数 1,898 件とほぼ例年並み

(参考：27年度 1,973 件・26年度 2,028 件・25年度 2,049 件・24年度 1,828 件)

☆相談内容別件数

1位は、インターネットのワンクリック詐欺・架空請求・出会い系サイト・オンラインゲーム等を含む『インターネットコンテンツ等』で、全世代で被害が発生している。

2位は、フリーローン・サラ金、住宅ローンなどの『融資サービス』で、前年度並みの件数である。

3位は、『インターネット通信サービス関連』で、「遠隔操作によるプロバイダ変更トラブル」「光回線の卸売サービストラブル」等の件数が前年度より減少した。改正電気通信事業法が28年5月に施行され、事業者の説明責任が明確になり、クーリング・オフ類似の制度が導入され、クーリング・オフ期間内の相談であれば解決がスムーズになった。しかし通信契約は、格安スマホ等の新たなサービスもあり、益々複雑で消費者にとって契約内容を理解することは難しく、今後も注視が必要である。

4位は、「還付金詐欺」が多数発生したため急増した『他の保健・福祉』であるが、消費生活センターに相談があった分では、被害は発生していない。

注) 光回線の卸売サービスとは、NTT東西が27年2月から光回線を卸売りし、買った会社が自社の独自のサービスとして消費者に光回線を提供すること

注) 格安スマホとは、回線を持たない事業者が、従来の携帯電話会社の回線を利用し、通信サービスのみを提供すること

注) インターネットコンテンツ等は、統計(PIONET)でいう「放送・コンテンツ等」のこと

1位	インターネットコンテンツ等	329件 (318)	2位	融資サービス	163件 (166)
3位	インターネット通信サービス関連	145件 (211)	4位	他の保健・福祉	123件 (29)

()内は27年度件数

☆救済額 401 件 9,841 万円 (前年度 390 件 1 億 7,375 万円)

被害の未然防止額 178件 5,018万円 (前年度 177件 7,558万円)

被害の交渉・回復額 216件 4,402万円 (前年度 203件 8,990万円)

多重債務 7件 421万円 (前年度 10件 827万円)

☆40歳代の詐欺被害額が約860万円と昨年度(約430万円)の2倍に増加

『コンビニに行って!』と指示する詐欺が48件と昨年度(15件)の3.2倍に急増

○詐欺に関する相談で、実際に被害が発生した件数が40歳代で急増している。これは、「コンビニに行って詐欺」「ネット通販詐欺」「コミュニティーサイトのポイント購入詐欺」等のインターネットを通じて被害が多発していることが原因である。全年代で38件の被害の内、36件がインターネットがきっかけ。

○「電子ギフトカード(プリペイド型電子マネー)」や「コンビニ払い」を指示する手口が急増。被害者は40歳代、50歳代が多く、コンビニ店員が声掛けしにくいと考えられる。たとえ声掛けしても「ほっといてくれ」と振り切られるケースもある。80歳代で2件の被害があったが、コンビニ店の声掛けから、警察・消費生活センターで対応し救済できた。

☆斡旋件数 385 件 (前年度 斡旋件数 375 件) 注) 現在斡旋中の相談は含んでいない。

斡旋とは、相談員が相談者と事業者の間に入り、解約や返金などの交渉を行い解決に導くこと。斡旋を行う場合は現行の法律や制度等に照らし合わせ事業者に対応を求めるが、最近特にインターネット関連で新しいサービスが次々で新たな契約トラブルが発生し、解決困難となることがある。できるだけ事業者の問題点を説明し、解決に導く努力を行っている。(別添「☆相談員の印象に残った斡旋事例」参照)

消費者へのメッセージ

☆被害を防止するためには、地域全体での見守りが大切です。

☆たとえ自分はよくても、他の誰かのために相談しましょう! 消費生活センターへの相談事例が蓄積されることが、制度や法律を整備したり、改善することにつながります。

○但馬消費生活センター：0796-23-0999

○たじま消費者ホットライン：0796-23-1999

年度別契約当事者年代別相談件数

【資料1】

			28年度	27年度	26年度
相談件数			1,898	1,973	2,028
契約当事者別	性別	男性	943	1,003	1,021
		女性	826	817	867
	年齢別	20歳未満	41	56	51
		20歳代	107	101	92
		30歳代	140	185	204
		40歳代	224	279	274
		50歳代	306	303	353
		60歳代	368	354	349
		70歳以上	560	522	539
		その他・不明	152	173	166
平均年齢(歳)	58	56	56		

年度別商品・役務別上位相談件数

【資料2】

			28年度	27年度	26年度
商品・役務別相談件数	1	インターネットコンテンツ等(注1)	329	① 318	① 324
	2	融資サービス	163	③ 166	② 209
	3	インターネット通信サービス関連(注2)	145	② 211	③ 134
		インターネット通信サービス	145	179	121
		電報・固定電話	0	32	13
	4	他の保健・福祉	123	29	34
	5	健康食品	73	⑤ 57	④ 73
	6	レンタル・リース・賃借	59	④ 64	50
	7	空調・冷暖房・給湯設備	35	45	⑤ 59
	8	移動通信サービス	34	51	19
9	自動車	33	28	24	
10	工事・建築・加工	31	23	37	

※参考:26~27年度の順位は①~⑤

(注1)インターネットコンテンツ等:インターネット・テレビ・ラジオ等のメディアによって提供される情報や番組のことで、アダルトサイト・オンラインゲーム・ワンクリック請求・架空請求メールはここに分類される。

(注2)インターネット通信サービス関連:電報・固定電話には、IP電話が含まれており(近年、電報の相談はない)、インターネット通信サービスと合わせインターネット通信サービス関連とされる。

年度別契約者年代別詐欺被害額

【資料3】

	28年度		27年度		26年度	
10歳未満	0	0	0	0	0	0
10歳代	4 (4)	166,323	1 (1)	50,000	2 (2)	51,000
20歳代	6 (6)	494,880	5 (3)	876,787	10 (8)	2,358,248
30歳代	6 (6)	198,320	7 (4)	327,150	8 (7)	263,077
40歳代	11 (11)	8,591,848	10 (9)	4,376,228	6 (3)	4,232,426
50歳代	6 (6)	1,542,496	4 (2)	2,116,448	9 (4)	49,523,191
60歳代	2	1,040,000	5 (2)	82,100	2	371,250
70歳代	0	0	1 (1)	17,724	6	6,940,420
80歳代	2 (2)	1,145,000	5	4,410,000	6	13,334,800
90歳以上	0	0	1	25,000	1	17,000
その他	1 (1)	12,380	0	0	4 (1)	3,861,770
計	38 (36)	13,191,247	39 (22)	12,281,437	54 (25)	80,953,182

(単位 左:件 右:円)

※()の数字はインターネットがきっかけのトラブル

☆相談員の印象に残った斡旋事例

(注) 相談員：但馬地域内の県・市町の相談員

() の金額表示 (被害金額または契約金額→救済額)

○40 歳代の詐欺被害事例

【事例 1】通販詐欺 男性 (4 万円→0 円)

スマホでオートバイ部品を注文し 4 万円を振り込んだが、商品が届かない。業者連絡不能。

【事例 2】婚活アプリ詐欺 男性 (50 万円→40 万円)

結婚相手を見つけるために、スマホの婚活アプリに登録し、紹介された女性と連絡を取るために、アプリ内課金で 50 万円をクレジットカードで支払った。しかし、紹介された女性と会う約束をするが、会えない。アプリは既になく、運営会社は不明。カード会社と交渉し、40 万円の請求は免れた。

【事例 3】コミュニティーサイト詐欺 女性 (320 万円→150 万円)

親の介護で疲れ、気分転換にスマホのコミュニティーサイトに登録。サイト内で出会った男性とメール交換をするために、合計 320 万円分のポイントを購入し、コンビニ払いをした。決済代行業者と交渉し 150 万円が返金された。

【事例 4】ワンクリック詐欺 女性 (10 万円→5 万円)

スマホのワンクリック詐欺で、コンビニで 10 万円分の電子ギフトカードを買うよう指示され、ID を相手に伝えた。ギフトカード発行会社に連絡し、詐欺被害を告げアカウント停止を依頼したら、被害直後であり未使用分の 5 万円が返金された。コンビニに行って詐欺で、一部救済された希なケース。

○相談員の印象に残った救済事例

【事例 5】脱毛エステ (20 歳代女性) (37 万円→37 万円)

スマホでエステの広告を見て、都会のエステ店に出向き、37 万円コースの契約をした。後日、高額な契約を後悔し、7 日目にクーリングオフしたいと電話で伝えたが、店にできないと言われた。センターよりクーリングオフ妨害に当たることを指摘し、クーリングオフで処理された。

【事例 6】美容医療 (20 歳代女性) (80 万円→80 万円)

スマホで美容外科の広告を見て、都会のクリニックに出向き脂肪吸引施術 80 万円のクレジット契約をした。途中まで施術を受けたが、効果がなく、痛みがありやめたい。施術をしていない分の支払いを免除してほしい。センターより施術の内容や代金についてインフォームドコンセントが不十分であることを指摘し、厚生労働省の通達を示し交渉し、80 万円のクレジット契約が取り消された。

【事例 7】賃貸アパートの窓ガラスの修繕 (20 歳代女性) (3 万円→3 万円)

大学に進学し親元を離れ一人暮らしをしている。アパートの網入り窓ガラスにヒビが入った。1 年前にも同じことがあり、その際は無償交換されたが、今回は 3 万円の修理代を請求された。センターで国土交通省のガイドラインを示し交渉し、請求は取り下げられた。

【事例 8】サイドビジネス講座 (20 歳代男性) (110 万→60 万円)

スマホの SNS で知り合った男性から高収入が得られると都会に呼び出され、会員契約をした。50 万円をサラ金で借りるよう指示され、お金を渡した。更にクレジットカードで 60 万円支払ったが、高収入は得られない。センターで交渉するが、契約書や 50 万円の領収証はなく、解約には応じないという。カード会社と交渉し、60 万円の決済が取り消された。

【事例 9】卒業式用の着物のレンタル（20 歳代女性）（5 千円→5 千円）

10 か月先の卒業式用の着物のレンタル契約をし、解約したら 5 千円のキャンセル料を請求され支払った。センターから、現時点で店に損害は発生していないことを指摘し、裁判例等を示し交渉し、5 千円が返金された。

【事例 10】ネット通販で化粧品（50 歳代女性）（2 万 5 千円→2 万 1 千円）

スマホの SNS で「化粧品 4 万円が 7 千円」という広告を見て、化粧品を注文しクレジットカードで支払った。商品が届き、7 千円のはずが 2 万 5 千円の買い物になっていた。センターから、店に電話すると片言の日本語で「商品を受け取ったなら、返品で、50%の返金」と言い、込み入った日本語は通じないので「100%返金」と粘り強く伝えたら、2 万 1 千円が返金された。

【事例 11】携帯電話のパケット料金（60 歳代男性）（4 千円→4 千円）

携帯電話で画面にあった地図アプリを使用する前に、ショップに料金がかかるかどうか問い合わせたら、「通信（パケット）契約はしていない」と言われ、契約していないなら料金は発生しないと思い込みアプリを使ったら、パケット料金 4 千円が発生した。センターよりショップの説明不足を指摘し、請求が取り下げられた。

【事例 12】健康食品の電話勧誘（80 歳代女性）（2 千円→2 千円）

自宅に「体の調子はどうや」と友人を装った電話があり、健康食品の勧誘だった。何度も電話があり「試品を送る」と言われ、断ったのに商品が届いた。試品と思い開封したら 2 千円の請求書が入っていた。店は、開封しているのでクーリングオフはできないと言う。センターより販売方法の問題点を指摘し交渉し、請求は取り下げられた。

【事例 13】コミュニティーサイトポイント詐欺（80 歳代男性）（100 万円→95 万円）

パソコンに「2 億円受け取る権利がある」というメールが届き、疑いながらも登録したら、次々に手続きと称しポイントを購入させられた。言われるままにカード決済をしていたら、限度額を超え、15 万円のコンビニ払いを指示された。コンビニ店で店員に止められ、警察に通報、更に警察からセンター相談を促された。センターでカード会社に照会すると 5 か月間で 100 万円の決済が判明し、交渉の結果 95 万円が返金された。

○現行の制度や法律では解決ができなかった事例

【事例 14】化粧品の定期購入（30 歳代女性）

スマホのネット通販で 980 円の化粧品を注文し、商品が届き 980 円を支払ったが、翌月も同じ商品が届き 5 千円の請求書が入っていた。店に電話すると、4 回以上の購入が条件で中途解約はできないと言われた。センターより定期購入の画面表示が不十分、確認画面では 1 回目の金額しか表示がないことを指摘するが、店側は一切応じず。2 回目の代金 5 千円の支払いを拒否したままの状態。

【事例 15】カーナビが携帯電話の設定に影響（60 歳代男性）

「通話のみ」の契約で携帯電話を使用していたが、1400 円のパケット代金が発生した。携帯を購入する際、ネットにつながらないことは店で確認済み。調べていくと、自動車点検の際にカーナビの接続設定が、wifi から bluetooth に変更になったことが原因と判明した。携帯電話会社は、自社では防ぎようもないのでパケット代金は請求すると、自動車店は、カーナビの設定はサービスの一環として行っていて、自動車の走行以外のことなので責任は持てないとの見解。1400 円を支払った。